

**PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* UNTUK MENGIDENTIFIKASI
WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**

TESIS



IKA MIRA PUSPITA SARI

20141030018

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* UNTUK MENGIDENTIFIKASI
WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



IKA MIRA PUSPITA SARI

20141030018

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* UNTUK MENGIDENTIFIKASI
WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES**



Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink is written over the stamp. The signature appears to be "Firman Pribadi".

Dr. Firman Pribadi, M.Si

Tanggal 30 Agustus 2018

TESIS

PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES

Diajukan Oleh
Ika Mira Puspita Sari
20141030018

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 30 Agustus 2018

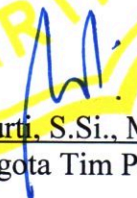
Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si. Anggota Tim Penguji



Sabtanti Harimurti, S.Si., M.Sc., Ph.D., Apt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arluna Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 30 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
3D0AAAEF179266620
6000
ENAM RIBU RUPIAH
IKA MIRA PUSPITA SARI

20141030018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pendekatan *Lean Hospital* Untuk Mengidentifikasi *Waste* Kritis Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates”. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar derajat Magister Manajemen Rumah Sakit (MMR) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. terselesaikannya Tesis ini tidak lepas dari dukungan dan dorongan baik moril dan materiil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P. Eng selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit.
4. Dr. Firman Pribadi, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini.

5. Dosen dan seluruh staf Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah megajarkan ilmu dengan penuh dedikasi.
6. Semua pihak yang telah membantu penulisan Tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun semua pihak. Semoga Tesis ini dapat diterima dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

Ika Mira Puspita Sari

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kamu, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Q.S. Ar-Ra'du: 11)

Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Q.S. Al-Mujadilah: 11)

Jika kita mempunyai impian, beri impian itu kesempatan untuk terwujud.

(Richard Devos)

Jadikanlah kekecewaan masa lalu menjadi senjata sukses dimasa depan.

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak.

Kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini untuk:

Bapak dan ibuku tercinta,

(Drs. Sumiran Hadi Saptoto dan Evi Haryani, S. Pd)

“Lentera hidupku yang senantiasa merawatku, menyayangiku, membimbingku, mendampingiku saat kulemah tak berdaya, yang selalu memanjatkan doa untukku dalam setiap sujudnya”

Suamiku tercinta,

(Andy Rustanto, S.H.)

“Cahaya hatiku yang senantiasa ada saat suka maupun duka, yang selalu memberikan semangat, dukungan, maupun kasih sayang serta doa”

Anakku tercinta,

(Muhammad Reynand Danadyaksa)

“Cahaya hatiku yang senantiasa menjadi penyemangat dalam hidupku”

Terima kasih untuk semuanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. <i>Lean</i>	9
B. Pemborosan (<i>waste</i>)	20
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	23
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Landasan Teori.....	30
F. Kerangka Konsep	33
G. Pertanyaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Sumber Data Penelitian.....	36
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Triangulasi Data	42
H. Definisi Operasional.....	43
I. Analisis Data	46
J. Etika Penelitian	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITI.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	124
C. Keterbatasan Penelitian	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Teori Penelitian.....	32
Gambar 2. 2	Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Instalasi Farmasi RSUD Wates	63
Gambar 4. 2	<i>Value Stream Mapping</i> Pelayanan Resep Non Racikan.....	66
Gambar 4. 3	<i>Value Stream Mapping</i> Pelayanan Resep Racikan.....	66
Gambar 4. 4	Dokumentasi Denah Ruangan Instalasi.....	103
Gambar 4. 5	Dokumentasi Alur Proses Pelayanan Resep Obat	104
Gambar 4. 6	Usulan <i>layout</i> (tata letak) Instalasi Farmasi	105
Gambar 4. 7	Usulan Alur Proses Pelayanan Resep Obat Instalasi.....	107
Gambar 4. 8	Dokumentasi Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>Seiri</i>	115
Gambar 4. 9	Dokumentasi Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>Seiri</i>	115
Gambar 4. 10	Dokumentasi sebelum penerapan <i>Seiton</i> (A,B) dan	118

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Contoh Perhitungan Metode Borda.....	50
Tabel 4. 1	Jadwal shift kerja karyawan Instalasi Farmasi RSUD Wates	65
Tabel 4. 2	Hasil Analisis Kuesioner <i>Waste</i> dengan Metode Borda	80
Tabel 4. 3	Peringkat <i>Waste</i> di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates	82
Tabel 4. 4	Akar Penyebab <i>Waste</i> Kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates.....	84
Tabel 4. 5	Kebutuhan ruang, fungsi, luasan ruang dan kebutuhan fasilitas dari Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan Tahun 2012.	99
Tabel 4. 6	Pedoman 5S dalam penyimpanan barang berdasarkan frekuensi penggunaan.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent Pengisian Kuesioner <i>Waste</i>	134
Lampiran 2. Kuesioner <i>Waste</i>	135
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian	139

PENDEKATAN LEAN HOSPITAL UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES

LEAN HOSPITAL APPROACH TO IDENTIFY CRITICAL WASTE IN THE OUTPATIENT PHARMACY UNIT OF WATES STATE HOSPITAL

Ika Mira Puspita Sari, Firman Pribadi

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi farmasi banyak menjadi sorotan terkait dengan waktu tunggu pelayanan obat yang lama. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat *waste*. Pendekatan *lean hospital* merupakan suatu metodologi yang dipercaya dapat mengurangi atau mengeleminasi *waste* sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas.

Tujuan Penelitian: Untuk mengidentifikasi *waste* kritis dan akar penyebab *waste* kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates.

Metode: Penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Adapun tahapan penelitiannya yaitu observasi proses pelayanan yang dipetakan melalui *value stream mapping*, penyebaran kuesioner untuk memperoleh *waste* kritis, melakukan wawancara dengan metode *5why* untuk mengetahui akar masalah *waste* kritis.

Hasil dan Pembahasan: Hasil pemetaan *value stream mapping* didapatkan pelayanan resep obat non racik dengan *lead time* 1 jam 4 menit dan VAR sebesar 8,6% sedangkan pelayanan resep racik dengan *lead time* 1 jam 12 menit dan VAR sebesar 7,6%. *Waste waiting* merupakan *waste* kritis dengan presentase 24,4%. Akar penyebab *waste waiting* adalah lamanya penggunaan server SIMRS, keterbatasan jumlah SDM dan dipengaruhi faktor tata ruang serta alur proses pelayanan. Usulan perbaikan meliputi usulan jangka pendek, menengah dan panjang.

Kesimpulan: *Waste waiting* merupakan *waste* kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates dengan usulan perbaikan menerapkan metode 5S, mengoptimalkan pelayanan dengan jumlah SDM yang ada, mengubah alur pengerjaan resep berdasarkan tata ruang yang lebih efisien dan efektif serta memperbaharui server SIMRS.

Kata Kunci: Lean Hospital, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, *Waste Waiting*

ABSTRACT

Background: *Waiting time is a common problem in pharmacy units. This shows that there is still waste. Lean hospital approach is a methodology that believed to reduce or eliminate waste so it can make quality services.*

Research Objectives: *To identify critical waste and the root causes of critical waste in the outpatient pharmacy unit of Wates State Hospital.*

Method: *Case study research with a qualitative approach. The stages of the research was the observation of service processes mapped through value stream mapping, questionnaires to obtain critical waste, interviews with the 5why method to find out the root of the critical waste.*

Results and Discussion: *The results of value stream mapping obtained non-concoction prescription services with lead time of 1 hour 4 minutes and value added ratio of 8,6% while concoction prescription services with lead time of 1 hour 12 minutes and value added ratio of 7,6%. Waste waiting is a critical waste with a percentage of 24,4%. The root causes of waste waiting are the length of use of hospital management information system server, limited number of human resources and influenced by layout factors and the flow of service process. Proposed improvements include short, medium and long term proposals.*

Conclusion: *Waste waiting is a critical waste in the Outpatient Pharmacy Unit of Wates State Hospital with the proposed improvement applying the 5S method, optimizing service with the number of available human resources, changing the flow of prescription work based on a more efficient and effective layout and replacing the new hospital management information system server.*

Keywords: *Lean Hospital, Outpatient Pharmacy Installation, Waste Waiting*